

び前記製造番号の少なくとも1つが記述される伝送レコードを作成する伝送レコード作成手段と、

前記伝送レコードを前記管理装置に送信する送信手段とを備える

ことを特徴とする家電機器。

[10] 前記家電機器は、さらに、

初回の使用時において、前記読込手段において前記顧客情報を読み込んだか否かを判定する初回判定手段を備え、

前記伝送レコード作成手段は、さらに、前記読込手段における前記顧客情報の読込みが、前記初回判定手段において初回であると判定された場合には、少なくとも前記顧客情報及び前記製造番号を含む初回伝送レコードを作成し、

前記送信手段は、前記初回伝送レコードを前記管理装置に送信する

ことを特徴とする請求項9記載の家電機器。

[11] 前記家電機器は、さらに、

前記送信手段において前記初回伝送レコードを送信した後に前記家電機器を使用可能な状態とする機器制御手段を備える

ことを特徴とする請求項10記載の家電機器。

[12] (補正後) ネットワークに接続可能な家電機器と接続され、メーカ側に備えられ顧客情報の管理を行う管理装置であって、

前記家電機器から送信される伝送レコードを受信する受信手段と、

前記伝送レコードに記述されている情報を読み込む伝送レコード読込手段と、

当該伝送レコード読込手段において読み込まれる情報を用いて、前記家電機器毎において使用される機能情報の使用状況を分析する分析手段と、

前記伝送レコードが、顧客が新規か、顧客と前記家電機器の組み合わせが新規か、前記家電機器が新規かの判定をする初回判定手段とを備える

ことを特徴とする管理装置。

[13] (削除)

[14] メーカ側に備えられ顧客に関する情報の管理を行う管理装置とネットワークを介し

て接続される家電機器に用いるプログラムであって、

記録媒体から前記顧客に関する顧客情報を読み込む読込ステップと、

前記家電機器の製造時の製造番号を保持する製造番号記録ステップと、

前記家電機器の使用形態に基づいて割り当てられる機能情報、前記顧客情報、及び前記製造番号の少なくとも1つが記述される伝送レコードを作成する伝送レコード作成ステップと、

前記伝送レコードを前記管理装置に送信する送信ステップと

をコンピュータに実行させることを特徴とするプログラム。

[15] 前記プログラムは、さらに、

初回の使用時において、前記読込ステップにおいて前記顧客情報を読み込んだか否かを判定する初回判定ステップを含み、

前記伝送レコード作成ステップにおいては、さらに、前記読込ステップにおける前記顧客情報の読込みが、前記初回判定ステップにおいて初回であると判定された場合には、少なくとも前記顧客情報及び前記製造番号を含む初回伝送レコードを作成し、

前記送信ステップにおいては、前記初回伝送レコードを前記管理装置に送信することを特徴とする請求項14記載のプログラム。

[16] 前記プログラムは、さらに、

前記送信ステップにおいて前記初回伝送レコードを送信した後に前記家電機器を使用可能な状態とする機器制御ステップを含む

ことを特徴とする請求項15記載のプログラム。

[17] (補正後) ネットワークに接続可能な家電機器と接続され、メーカー側に備えられ顧客情報の管理を行う管理装置に用いるプログラムであって、

前記家電機器から送信される伝送レコードを受信する受信ステップと、

前記伝送レコードに記述されている情報を読み込む伝送レコード読込ステップと、

当該伝送レコード読込ステップにおいて読み込まれる情報を用いて、前記家電機器毎において使用される機能情報の使用状況を分析する分析ステップと、

前記伝送レコードが、顧客が新規か、顧客と前記家電機器の組み合わせが新規か、前記家電機器が新規かの判定をする初回判定ステップと

をコンピュータに実行させることを特徴とするプログラム。

[18] メーカー側に備えられ顧客に関する情報の管理を行う管理装置とネットワークを介して接続される家電機器を用いた顧客管理方法であって、

記録媒体から前記顧客に関する顧客情報を読み込む読込ステップと、

前記家電機器の製造時の製造番号を保持する製造番号記録ステップと、

前記家電機器の使用形態に基づいて割り当てられる機能情報、前記顧客情報、及び前記製造番号の少なくとも1つが記述される伝送レコードを作成する伝送レコード作成ステップと、

前記伝送レコードを前記管理装置に送信する送信ステップとを含む

ことを特徴とする顧客管理方法。

[19] 前記顧客管理方法は、さらに、

初回の使用時において、前記読込ステップにおいて前記顧客情報を読み込んだか否かを判定する初回判定ステップを含み、

前記伝送レコード作成ステップにおいては、さらに、前記読込ステップにおける前記顧客情報の読込みが、前記初回判定ステップにおいて初回であると判定された場合には、少なくとも前記顧客情報及び前記製造番号を含む初回伝送レコードを作成し、

前記送信ステップにおいては、前記初回伝送レコードを前記管理装置に送信する

ことを特徴とする請求項18記載の顧客管理方法。

[20] 前記顧客管理方法は、さらに、

前記送信ステップにおいて前記初回伝送レコードを送信した後に前記家電機器を使用可能な状態とする機器制御ステップを含む

ことを特徴とする請求項19記載の顧客管理方法。

[21] (補正後) ネットワークに接続可能な家電機器と接続され、メーカー側に備えられ顧客情報の管理を行う管理装置に用いる顧客管理方法であって、

前記家電機器から送信される伝送レコードを受信する受信ステップと、

前記伝送レコードに記述されている情報を読み込む伝送レコード読込ステップと、

当該伝送レコード読込ステップにおいて読み込まれる情報を用いて、前記家電機器毎において使用される機能情報の使用状況を分析する分析ステップと、

前記伝送レコードが、顧客が新規か、顧客と前記家電機器の組み合わせが新規か、前記家電機器が新規かの判定をする初回判定ステップとを含むことを特徴とする顧客管理方法。